

*Кашицына Ангелина Михайловна, Косых Ольга Ивановна  
Студентки УлГПУ имени И.Н. Ульянова, группы СЕ-20  
Маркелова Светлана Владимировна  
кандидат экономических наук, доцент  
ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный педагогический  
университет им. И.Н. Ульянова»  
г. Ульяновск, Ульяновская область*

## **СЕРВИС-ДИЗАЙН – НОВЫЙ ХОД В УПРАВЛЕНИИ ПРОЕКТАМИ**

**Аннотация:** на данный момент времени в управлении проектами развивается такое направление, как сервис-дизайн, особенно это затрагивает социальное направление. Реализует данный проект АСИ. Цель сервис-дизайна заключается в том, чтобы сделать процесс получения социальных услуг более простым и доступным для граждан.

**Ключевые слова:** управление проектами, сервис-дизайн, институт сервисных уполномоченных, социальные услуги.

*Kashitsyna Angelina Mikhailovna, Kosykh Olga Ivanovna  
Students of I.N. Ulyanov UlSPU, group CE-20  
Markelova Svetlana Vladimirovna  
Candidate of Economic Sciences, docent  
Ulyanovsk State Pedagogical University named after I.N. Ulyanov,  
Ulyanovsk, Ulyanovsk region*

## **SERVICE DESIGN IS A NEW MOVE IN PROJECT MANAGEMENT**

**Abstract:** at the moment, such a direction as service design is developing in project management, especially it affects the social direction. Implements this ASI project. The purpose of service design is to make the process of obtaining social services easier and more accessible for citizens.

**Keywords:** project management, service design, institute of service commissioners, social services.

Сервис-дизайн (англ. service design) — это разработка услуг с учётом запросов и пожеланий клиентов, а также с целью реализации деятельности компании для достижения её целей. Готовая продукция или услуга должна удовлетворить запросы клиентов, в этом заключается основная цель сервис-дизайна.

Результатом сервис-дизайна является принятие решений по различным аспектам деятельности организации, например, изменение стандартов сервиса.

Сервис-дизайн основан на таких принципах, как:

- Ориентация на клиента. Данный принцип заключается в понимании запросов клиентов. С этой целью организация проводит качественные исследования, чтобы понять целевую аудиторию.
- Разделение. Путь клиента делят на отдельные этапы, далее каждый этап анализируют. Проанализировав данный путь, организация лучше понимает запросы клиента.
- Целостность. Компания рассматривает все точки соприкосновения покупателя с организацией.
- Совместное творчество. Вовлечение в разработку решений всех заинтересованных сторон. [5]

Самые популярные компании, которые придерживаются сервис-являются Samsung, Apple приверженцы сервис-дизайна. В России это «Сбербанк», «Шоколадница», «М.Видео» и другие компании.

Также технология сервис-дизайна начинает развиваться в таком направлении, как управление социальными проектами.

Реализацию данного направления осуществляет АНО «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов» (далее – АСИ).

АСИ - российская автономная некоммерческая организация, которая создана Правительством России для реализации проектов в социальной и экономической сферах. Задачами данной организации являются реализация проектов в различных направлениях: социальном, экологическом, технологическом, экономическом, туристическом и других направлениях.

Сервис-дизайн направлен на реализацию социальных проектов с целью сделать процесс получения услуг в социальной сфере более простым и доступным для граждан.

В жизни людей происходят различные ситуации, и для оказания помощи гражданам появилась такая должность, как региональный сервисный уполномоченный. Цель региональных сервисных уполномоченных заключается в разработке решений для людей в различных жизненных ситуациях. С этой целью применяется методика сервис-дизайна.

Компания INEX в сотрудничестве с образовательной компанией Phoenix Education занимаются проектом для АСИ и автономной некоммерческой организации «Россия - страна возможностей» по развитию сервис-дизайна в регионах нашей страны.

Задача данных компаний заключается в обучении таким новым профессиям, как:

- Сервис-дизайнер: создает социальный сервис вместе с командой.
- Сервисный уполномоченный: координирует работу команды сервис-дизайнеров на уровне региона.

Сервис-дизайнеры изучают и разрабатывают методы, которые помогут людям получать социальные услуги быстрее и эффективнее.

Сервисные уполномоченные являются руководителями подразделений сервис-дизайнеров в регионе и подчиняются главам регионов. Они докладывают об инициативах главам регионов, контролируют реализацию проектов.

Для обучения методологии сервис-дизайна проводятся тренинги. На тренинге по обучению сервис-дизайну участники поделились на команды. У каждой команды был свой руководитель, который направлял участников и помогал разобраться в методологии сервис-дизайна. Команды решали задания по следующим жизненным ситуациям:

- потеря и поиск работы
- рождение ребенка,
- потеря здоровья,
- выход на пенсию,
- потеря единственного кормильца,
- буллинг.

Участники проводили интервью, разговаривали с людьми на улице и в местах оказания услуг. Далее участники команд рассмотрели путь клиента и портреты целевой аудитории и разрабатывали методы решения вопросов клиентов. В мае 2023 года прошёл второй интенсив по обучению на должность регионального сервисного уполномоченного и сервис-дизайнеров. В обучении приняли участие кандидаты из 40 регионов страны и проходило оно в Москве. Участники проходили курсы обучения в области применения методов сервис-дизайна с целью помощи гражданам в таких жизненных ситуациях, как опека и усыновление, образование и социализация ребенка с инвалидностью, начало карьеры, вынужденный переезд, профориентация школьников, потеря здоровья. Институт сервисных уполномоченных создан в рамках Национальной социальной инициативы (далее - НСИ) –проекта, который позволяет улучшить качество услуг в социальной сфере и повысить удовлетворенность граждан.

Создание института сервисных уполномоченных направлено на применение технологий сервис-дизайна в деятельности органов государственной власти, некоммерческих организаций и государственных учреждений. Данное мероприятие позволит сделать получение социальных услуг комфортнее и проще для граждан.

Главная задача сервисных уполномоченных заключается во внедрении человекоцентричного подхода в сферу оказания социальных услуг населению. Региональные сервисные уполномоченные находятся в прямом подчинении главы региона. К региональным сервисным уполномоченным предъявляются следующие требования:

- руководство несколькими проектными командами в государственной сфере или в бизнесе;

- опыт управления крупными социальными проектами в некоммерческих организациях или на государственной службе.

Также при рассмотрении кандидатов на должность регионального сервисного уполномоченного учитывают такие личные качества, как любовь к людям, эмпатия, умение воспринимать людей без осуждения.

Сервисные уполномоченные будут работать со своей командой сервис-дизайнеров. Они должны разработать последовательность действий человека при получении социальных услуг, а также предложить решения, которые необходимы для проектирования данного пути.

Идея о создании института сервисных уполномоченных была разработана на заседании наблюдательного совета АСИ в июле 2020 года. [1]

Региональные сервисные уполномоченные могут работать не только в социальной сфере, но и в туристической сфере, сфере культуры, экономической сфере, улучшая какие-либо процессы. Также, они будут находиться на уровне советника губернатора. Их ответственность в сфере реализации проектов зависит от набора полномочий, которыми их наделят в конкретных регионах страны. [2]

Главная цель данной программы заключается в реализации подхода, направленного на решение вопросов граждан в различных жизненных ситуациях быстро и качественно. Такой подход должен осуществляться в деятельности социальных служб, региональных органов исполнительной власти, медицинских учреждений. [3]

Региональные сервисные уполномоченные изучают путь человека в различных жизненных ситуациях. Далее на основании данного исследования они разрабатывают решения по поддержке людей и совместно с региональными органами власти реализуют разработанные проекты оказания помощи гражданам в различных жизненных ситуациях. АСИ оказывает необходимую методологическую и экспертную поддержку. [4]

Таким образом, сервис-дизайн в управлении проектами является новым направлением, главная цель которого заключается в обеспечении граждан качественными социальными услугами и оказание помощи населению в различных жизненных ситуациях. С этой целью созданы такие новые должности, как сервис-дизайнер и региональный сервис уполномоченный, которые должны помогать людям при оказании услуг в социальной сфере и решать различные вопросы клиентов. Методика сервис-дизайна направлена на повышение качества оказания социальных услуг населению.

### Список литературы

1. Агентство стратегических инициатив. URL: <https://asi.ru/news/189098/>

2. АСИ запустило второй поток обучения региональных команд сервис-дизайну 15 мая 2023. URL: <https://news.myseldon.com/ru/news/index/284502959>
3. Дирижер услуг: как будут работать региональные сервисные уполномоченные. URL: <https://trends.rbc.ru/trends/innovation/cmrm/62b475d89a7947305b05519a>
4. Региональные сервисные уполномоченные. URL: <https://asi.ru/social/rsu/>
5. Что такое сервис-дизайн, зачем нужен и как помогает компании решать задачи. URL: <https://lpgenerator.ru/blog/chto-takoe-servis-dizajn/#kak-rabotaet-servis-dizajn>